



Instituto Madrileño de la Familia y el Menor
CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL ACUERDO MARCO PARA LA GESTION DEL SERVICIO PÚBLICO DENOMINADO “ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MENORES DE 0 A 17 AÑOS ATENDIDOS CON CARGO AL IMFM, EN HOGARES. MODALIDAD CONCIERTO”.

INDICE

	Página
I. OBJETO.....	2
II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO.....	2
1. Acogimiento residencial.	
2. Objetivos.	
3. Modalidades de acogimiento residencial	
III. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.....	4
1. Principios de intervención.	
2. Áreas de actividad.	
3. Metodología.	
4. Descripción de las tareas y particularidades técnicas del servicio.	
IV. REGIMEN DE UTILIZACION DEL SERVICIO.....	12
1. Perfil de los menores.	
2. Ocupación de las plazas.	
V. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.....	15
1. Medios personales.	
2. Medios materiales.	
VI. SEGUROS.....	18
VII. COORDINACION, CONTROL, SUPERVISION E INFOMACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.....	18



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221247642195483741645**



Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL ACUERDO MARCO PARA LA GESTION DEL SERVICIO PÚBLICO DENOMINADO “ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE ADOLESCENTES, MODALIDAD CONCIERTO, ATENDIDOS CON CARGO AL INSTITUTO MADRILEÑO DE LA FAMILIA Y EL MENOR”

I.- OBJETO

El Acuerdo Marco tiene por objeto la determinación de las condiciones de la gestión del servicio público de Atención Residencial para menores de edad de 0 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años), atendidos con cargo al Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (en adelante IMFM), definido en este pliego de prescripciones técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato y los factores de todo orden a tener en cuenta, así como establecer el procedimiento para su prestación, mediante contratos basados en este acuerdo.

II. - DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

1. Acogimiento residencial

A los efectos de este pliego se entiende por Acogimiento Residencial la modalidad de atención a menores con medida de protección, de guarda o tutela, adoptada por la Comisión de Tutela del Menor o por decisión judicial, de modo temporal, en tanto se promueve su integración sociofamiliar. Constituye una alternativa cuando han fracasado, o resultan inviables los apoyos o actuaciones para mantener al menor en su medio familiar de origen, en los términos establecidos por el artículo 172 del Código Civil.

2. Objetivos.

- a) Acoger, cuidar, atender y educar a los menores, proporcionando los medios adecuados para satisfacer sus necesidades básicas (alimentación, salud, higiene, afecto, educación).
- b) Garantizar el desarrollo social de los menores a través de la interiorización de valores básicos de convivencia, como la tolerancia, el respeto, la solidaridad y la igualdad.
- c) Desarrollar una atención educativa individualizada en función de las necesidades y características de cada menor.
- d) Conseguir la normalización de la vida cotidiana de los residentes, proporcionándoles





Comunidad de Madrid

experiencias similares a las de cualquier menor de nuestra sociedad.

- e) Proporcionar a los menores habilidades, destrezas y contextos de convivencia que faciliten su integración sociolaboral y la incorporación a la vida adulta.
- f) Intervenir para recuperar la convivencia familiar, en el menor tiempo posible, potenciando las relaciones del menor con la familia y la implicación de la misma en el proyecto de intervención.
- g) Propiciar la participación y corresponsabilidad de los menores en su propio proceso educativo.
- h) Orientar a los menores hacia los recursos comunitarios que se consideren favorables para su desarrollo personal (educación, cultura y ocio).
- i) Realizar una atención multiprofesional y coordinada con los agentes sociales que intervienen con el menor y su familia.
- j) Fomentar la salud desde la prevención y la educación, actuando ante la aparición de la enfermedad.

3. Modalidad de Acogimiento Residencial.

El presente Acuerdo Marco está destinado a la modalidad de acogimiento residencial denominada Hogar.

El *Hogar* es un recurso residencial, de reducido tamaño y ambiente familiar, en el que se acoge a niños/as con edades comprendidas entre 0 y 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años), para los que se prevé un largo internamiento por dificultad para conseguir otras alternativas a la familia, sin perjuicio de poder llevar a cabo proyectos de acogimiento o adopción.

III. - DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.

1. Principios de intervención:

- a) Interés superior del menor. “Primar el interés superior de los menores sobre cualquier otro interés legítimo concurrente, en los términos establecidos en el Código Civil y en la Convención sobre los Derechos del Niño” (art 3. de la Ley 6/95, de 28 de Marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad de Madrid).
- b) Integración de los menores en los recursos del entorno (escolares, culturales, asociativos, de salud, etcétera) y promoción de su participación en los distintos





Comunidad de Madrid

grupos sociales, salvo que fuera contrario a su interés.

- c) Normalización del menor en la vida cotidiana, entendida como la organización del centro de modo que proporcione a los menores unas experiencias similares en lo fundamental a las de cualquier menor de nuestra sociedad.
- d) Individualización de la atención en función de las necesidades y características de cada uno
- e) No discriminación de cualquier hecho individual o social. Respeto por la raza, religión, cultura, ideología y cualquier otra circunstancia.
- f) Coeducación, entendida como un intento de educar para la igualdad en el que se elimina cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, tanto en los roles como en las prácticas sexistas. Se trata de fomentar el respeto y el trato igualitario de ambos sexos.
- g) Estabilidad y coherencia en el marco de las relaciones del menor, tanto con adultos como con iguales.
- h) Participación de los menores en su propio proceso educativo, en la toma de decisiones y en la consideración de alternativas.
- i) Atención multiprofesional y coordinada por parte de los equipos responsables de los recursos residenciales.
- j) Responsabilidad. Se potenciará en los adolescentes su parte de responsabilidad en su proceso educativo, valorando la realización de las tareas necesarias relacionadas con su aprendizaje y vida en el centro.
- k) Coordinación con el resto de recursos de protección social y jurídica de la infancia, que garantice el carácter colegiado e interdisciplinar de las actuaciones, con objeto de evitar la cronificación de las situaciones de internamiento y promover la reincorporación familiar o la búsqueda de alternativas.

2. Áreas de actividad.

Los recursos residenciales de atención a la infancia y adolescencia, como instituciones que asumen temporalmente el cuidado y la educación de niños y niñas que carecen de un entorno que pueda satisfacer sus necesidades biológicas, afectivas y sociales, tienen encomendada la creación intencional y planificada de un marco consistente que asegure las condiciones óptimas para su desarrollo y socialización, lo cual, atendiendo al *Estatuto de las Residencias de Atención a la Infancia y Adolescencia* (Decreto 88/1998, de 21 de mayo, del





Comunidad de Madrid

Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid), exige el desarrollo de tres funciones generales:

- La educación de los niños.
- Su integración socio-familiar.
- El cuidado y promoción de su salud.

Estas tres funciones se corresponden con tres áreas de la atención a los residentes, a cuyo mejor desempeño debe ordenarse el diseño, la organización y el funcionamiento de los recursos residenciales.

a) Área Educativa. Comprende todas aquellas actuaciones encaminadas a favorecer el pleno desarrollo de la identidad personal de los niños y niñas, de su sociabilidad y de su integración en la sociedad y la cultura; considerando la promoción de la autonomía y la responsabilidad como la base del crecimiento personal y la mejor manera de proteger a la infancia. Se concreta en actuaciones que se refieren tanto al niño individualmente como al grupo.

- ♦ Programar y desarrollar la vida cotidiana del centro de modo que proporcione a los niños las experiencias educativas necesarias para su desarrollo integral en cada una de las etapas evolutivas.
- ♦ Diseñar, realizar y evaluar periódicamente dentro del Proyecto Individual las actuaciones encaminadas a facilitar a cada niño la adquisición de hábitos, el desarrollo de actitudes, la construcción del pensamiento y la adopción de valores.
- ♦ Dar a los cuidados y atenciones de las necesidades básicas de los niños su profundo sentido educativo y afectivo.
- ♦ Favorecer su integración en los recursos socioculturales normalizados y promover su participación en ellos.
- ♦ Apoyar la incorporación y el aprendizaje de los niños en los recursos escolares normalizados, y coordinarse con los centros y tutores escolares correspondientes. Asimismo, se promoverá el acceso a la cultura y tradiciones sociales. En el caso de menores extranjeros o pertenecientes a minorías culturales se pondrá especial atención a las dificultades de idioma, cultura y usos sociales.
- ♦ Detectar las especiales necesidades de atención pedagógica o psicológica y garantizar una respuesta adecuada a ellas en el marco de la propia residencia y/o en otros recursos externos. En aquellos casos en que los niños presenten especiales necesidades educativas, se estará a lo dispuesto por la normativa escolar para el ingreso en los centros de educación especial o de integración.

b) Área de Integración Socio-familiar. Comprende todas aquellas actuaciones encaminadas a facilitar la reincorporación familiar del niño o, en los casos en que





Comunidad de Madrid

ésta resulte imposible, promover la alternativa familiar más adecuada. Todo ello, siguiendo las directrices de la Comisión de Tutela del Menor y colaborando estrechamente con los Servicios Sociales en el seguimiento, valoración e intervención socio-familiares. Se puede concretar en las siguientes actuaciones.

- ♦ Ayudar al niño, según su edad, a comprender la situación socio-familiar que ha motivado su internamiento y conocer sus posibles alternativas personales de futuro.
- ♦ Conocer la situación de la familia a través de la relación con ella, del estudio de los documentos e informes, de la realización de entrevistas y de las visitas domiciliarias; y actualizar permanentemente este conocimiento.
- ♦ Diseñar, realizar y evaluar periódicamente dentro del Proyecto Individual un plan de trabajo con la familia durante el tiempo de permanencia del niño, siguiendo las directrices de la Comisión de Tutela del Menor y en colaboración con los Servicios Sociales.
- ♦ Facilitar la relación entre el niño y su familia, y la responsabilidad de ésta en su educación, con objeto de promover la recuperación de la convivencia familiar cuando sea posible. Ello incluye mantener a las familias informadas sobre la situación y evolución de los niños, y promover cuanta colaboración sea posible.
- ♦ Mantener los vínculos y relaciones del niño con personas y entidades de su zona de procedencia que favorezcan su proceso socializador, o promover que se establezcan antes de que el niño se reincorpore definitivamente a su medio.
- ♦ Estudiar, valorar y, en su caso, proponer las condiciones alternativas más adecuadas para cada niño.

c) Área de Salud. Comprende todas las actuaciones relacionadas con la promoción y protección de la salud de los niños y la adecuada atención de sus necesidades biológicas básicas, de modo que se favorezca su proceso de desarrollo y crecimiento. Se puede concretar en las siguientes actuaciones.

- ♦ Ofrecer al niño unas condiciones saludables para su desarrollo en lo que se refiere a la alimentación, higiene, actividad, horarios y ritmos, espacios y medio ambiente.
- ♦ Incorporar el aprendizaje de actitudes y hábitos saludables como elemento fundamental de prevención y educación para la salud, tanto en los Proyectos Individuales como en el trabajo grupal.
- ♦ Detectar precozmente y proporcionar tratamiento de los problemas de salud, así como asegurar la correcta inmunización de los niños; sea con los recursos propios o con los recursos externos de salud infantil.

3. Metodología.

El funcionamiento de un Centro de Acogimiento Residencial exige, para el cumplimiento de





Comunidad de Madrid

sus objetivos, una metodología basada en los siguientes principios.

- a) Relación educativa en la acción tutorial. El educador debe convertirse en figura de referencia y conocer al menor; debe establecer una relación cercana y continuada, ya que la estructuración básica de la personalidad es un proceso lento que se produce en el marco de la vida cotidiana a partir de dicha relación. La acción tutorial que debe ejercer cada educador es, por definición, el elemento individualizador de la educación, y se asocia a la necesidad de orientar y guiar a cada menor tanto desde el punto de vista personal como social. Es el proceso de ayuda a una persona para que se conozca a sí misma y a la sociedad en la que vive y, así, poder lograr su equilibrio interior y su integración en la sociedad.
- b) Pedagogía de la vida cotidiana. La vida cotidiana es el eje fundamental a partir de la cual se desarrolla la intervención educativa, y se construye el proceso de adaptación. Es el espacio fundamental donde se desarrolla la acción social y educativa en los centros de protección de menores, constituyéndose en un valioso instrumento para la intervención. Se planifican y estructuran los momentos y situaciones que se dan diariamente para que tengan valor pedagógico, para convertirlas en experiencias educativas. La estructuración de la vida cotidiana permite al menor desarrollar el aprendizaje de su propia organización, límites y normas asociadas a la convivencia comunitaria.
- c) Programación y planificación de los objetivos y estrategias necesarias para conseguir tanto el desarrollo de los proyectos individuales de los menores, como los grupales y los generales del equipo técnico. Dentro de esa planificación, se debe contar con un Proyecto de Centro, en el que se definan las notas de identidad del mismo, los objetivos generales que pretende, y la estructura organizativa para conseguir dichos objetivos. Así mismo, deberá contar con un Plan Anual que concrete los objetivos y actuaciones a desarrollar en un año concreto, y con una Memoria de Evaluación, en la que analicen las actuaciones educativas realizadas y se facilite la toma de decisiones para el año siguiente.
- d) Coordinación interna. La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales dentro del contexto del Plan Anual y del Proyecto de Centro. Se llevará a cabo a través de los órganos (comisiones de orientación y reuniones de equipo técnico) e instrumentos técnicos de coordinación (registros de observación y comunicación).
- e) La coordinación externa se fundamenta en las actuaciones del equipo técnico con los agentes sociales, organismos y entidades implicadas en la atención del menor. Se ha de desarrollar un trabajo multiprofesional y corresponsable con el resto de instituciones del ámbito comunitario, especialmente con los Servicios Sociales Municipales e instituciones educativas.





Comunidad de Madrid

- f) Participación del menor en su proceso socioeducativo. El menor ha de ser protagonista activo en la planificación y desarrollo de su Proyecto Individual, participando en el establecimiento de estrategias y actuaciones que incidan favorablemente en la consecución de sus metas.
- g) Coordinación con la familia para conseguir los objetivos planteados en el proyecto de apoyo familiar. Se ha de establecer una intervención socioeducativa que propicie la implicación y participación de la familia en todas aquellas cuestiones que afecten al menor.

4. Descripción de los requisitos funcionales y particularidades técnicas del servicio.

El adjudicatario del contrato derivado tendrá que *“acoger, atender y educar a los menores de edad por decisión de la Comisión de Tutela del Menor o decisión judicial, de modo temporal en tanto se promueve su integración sociofamiliar”* (Art. 2. Decreto 88/1998, de 21 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Estatuto de las Residencias de Atención a la Infancia y Adolescencia). Para ello, habrá de cumplir con los requisitos funcionales y particularidades técnicas que se relacionan a continuación:

- a) La guarda de los menores, consistente en “velar por ellos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral” (art.154 del Código Civil). Se deberá, por tanto, asegurar la cobertura de las necesidades de la persona menor de edad y su plena satisfacción moral y material, en un contexto que garantice sus derechos, favorezca la asunción de sus obligaciones y las condiciones adecuadas para su desarrollo y socialización.
- b) El cuidado personal, control y vigilancia del mismo.
- c) El alojamiento adecuado de los menores, que habrá de contemplar la limpieza diaria, en horario matutino, de las habitaciones, aseos y zonas comunes, así como siempre que las circunstancias lo requieran.
- d) La manutención de los menores, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - Se servirán cinco comidas diarias (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) para los residentes, sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta.
 - Los menús deberán ser supervisados por un médico o dietista, debiendo estar aprobados por él, garantizando el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deberán ser variados, cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.





Comunidad de Madrid

- Junto con el menú ordinario, deberán prepararse otros de régimen para los menores que lo precisen, que serán también supervisados y suscritos por un médico o dietista.
 - Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.
 - Los menús de las comidas deberán rotarse con una periodicidad mensual. Además, contemplarán los cambios estacionales.
 - Las comidas se servirán, por lo general, en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de los menores, a criterio del facultativo correspondiente, o por otras razones que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en otra zona ya determinada.
 - En todo caso, los menús cumplirán lo establecido en el apartado B (requisitos funcionales del anexo I) de la Orden 612/90, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social (actualmente, Consejería de Asuntos Sociales), y demás normativa de servicios sociales vigente.
- e) El vestido y calzado, así como los útiles de aseo personal:
- La entidad adjudicataria deberá suministrar, a su cargo, la dotación de ropa y materiales de aseo personal que precisen los menores.
 - El cambio de ropa interior de los menores se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas de vestir, se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.
 - El lavado, planchado y repasado de ropa deberá realizarse, con la frecuencia necesaria, por parte del adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas, a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
 - Los menores vestirán habitualmente ropa de calle adaptada a las condiciones de la estación en que se utilice.
 - El adjudicatario cuidará que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación.
- f) La ropa de cama, mesa, aseo y material de incontinencia, en su caso será suministrada por la entidad adjudicataria. El cambio de la ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás artículos de lencería. El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.
- g) Las actividades lúdicas, ocupacionales o de ocio acordes a las edades de los





Comunidad de Madrid

menores. Así mismo, los menores dispondrán de libros, revistas, juegos de mesa y cuantos materiales sean útiles y necesarios, de acuerdo con sus características personales, para la ocupación activa de su tiempo libre.

- h) La gestión del traslado a los centros sanitarios cuando precisen una atención hospitalaria, y el acceso a la asistencia sanitaria y farmacéutica a los beneficiarios de la Seguridad Social o a los acogidos a otros sistemas de previsión social.
- i) Los cuidados del menor en periodos en que éste hubiere de estar hospitalizado.
- j) Los trámites necesarios en caso de fallecimiento y enterramiento de aquellos menores sin familia o no atendidos de hecho por la misma.
- k) La escolarización y educación que corresponda a su edad (incluido el material escolar).
- l) El acompañamiento del menor para la tramitación de prestaciones educativas, sociales, asistenciales, rehabilitadoras, económicas o de otra índole que pudiera necesitar o ser beneficiario el menor durante el tiempo de estancia en los Centros. Así mismo, la Entidad tendrá obligación de realizar las actuaciones necesarias para obtener la documentación oficial del menor, trabajando en coordinación con las Entidades oficiales que cada caso requiera (Embajada, Consulado, Delegación de Gobierno, Oficina de Asilo y Refugio..etc.).
- m) El desarrollo de actuaciones encaminadas a fomentar la autonomía personal de los menores y, en su caso, a favorecer el proceso de inserción social al alcanzar la mayoría de edad, mediante el acompañamiento educativo en la búsqueda de recursos residenciales y/o formativos/laborales.
- n) Todas aquellas atenciones, cuidados y apoyos que debe recibir el menor para conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y una integración en su medio familiar y social.
- o) Una atención individualizada a cada menor aplicando un Proyecto educativo individual y un Proyecto de Apoyo Familiar, que se realizará de forma coordinada con el resto de los Servicios Públicos que intervienen en el caso, con el objetivo de procurar al menor un medio socializador que permita su adecuado desarrollo. A la vez, se intervendrá para la reincorporación del menor a su ámbito familiar y, en el supuesto de que esto no sea posible, se propondrán otras alternativas, como el acogimiento familiar o cualquier otra modalidad de integración, tras coordinación con el IMFM.
- p) La coordinación con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones que participen en el proceso de intervención educativo rehabilitador y terapéutico a





Comunidad de Madrid

realizar con el menor y la familia.

- q) El apoyo y asesoramiento a las familias de los menores guardados, en coordinación con Servicios Sociales, a través del programa de intervención socio-familiar individualizado (Programa de Apoyo Familiar), orientado al mantenimiento de su relación y recuperación de la convivencia familiar.
- r) Se fomentará la relación entre los menores y sus familias, facilitando las visitas de éstas en el centro y/o las salidas de los menores a sus domicilios. Dichas salidas deberán contar con la correspondiente autorización del Área de Protección del IMFM, ajustándose por lo demás a las condiciones establecidas en la autorización. En el caso de Menores Extranjeros no acompañados, se facilitará la comunicación con su familia en su país de origen.
- s) Se establecerá un procedimiento que contemple el proceso de comunicación e información a las familias, de tal forma que éstas dispongan de información actualizada sobre la situación y evolución del menor, así como de cualquier incidencia significativa que se produzca en relación a su atención.
- t) De cada menor ingresado por cuenta del IMFM existirá en la entidad adjudicataria un expediente, en el que consten el Proyecto Individual y los correspondientes informes médicos, educativos, psicológicos y sociales, así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención. Existirá también un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por el menor, anotando las observaciones correspondientes.
- u) Al mes de estancia del menor en el recurso residencial, la Entidad Adjudicataria remitirá al Área de Protección del Menor informe inicial, en el que incluya valoración individual y sociofamiliar del caso, así como las actuaciones a desarrollar. Posteriormente, cada seis meses, la entidad adjudicataria remitirá informe de seguimiento al Área de Protección, sobre la evolución del menor en relación con su proyecto de intervención individual.
- v) En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la Entidad remitirá al Área de Coordinación de Centros su Proyecto de Centro (o Proyecto de atención especializada a los menores), que contemplará, al menos los siguientes apartados: señas de identidad; principios pedagógicos y valores que orientan el proyecto; objetivos generales de intervención; línea metodológica; estructura organizativa y funcionamiento del centro; y evaluación.
- w) Al comienzo de cada año natural se deberá remitir el Plan Anual de intervención, que contemplará los objetivos, estrategias/actividades, responsables, temporalización y evaluación de las distintas áreas de intervención: educativa,





Comunidad de Madrid

sociocomunitaria, familiar, del equipo técnico y residencial. Así mismo, antes de la finalización del primer trimestre, se habrá de presentar al Área de Coordinación de Centros la Memoria de Evaluación del año precedente (cualitativa y cuantitativa). Esta documentación se realizará conforme a los indicadores de calidad que se determinen desde el Área de Coordinación de Centros.

- x) Además de los documentos técnicos de programación individual y general del Centro, la Entidad adjudicataria deberá contar con los siguientes documentos y protocolos específicos:
- ♦ Protocolo de acogida y salida de los menores.
 - ♦ Protocolo de valoración del caso y de elaboración del Proyecto Individual del menor.
 - ♦ Protocolo de información y comunicación con menores y familiares.
 - ♦ Sistema de gestión de sugerencias y reclamaciones.
 - ♦ Sistema de evaluación del grado de satisfacción de los menores y los familiares.
 - ♦ Documento en el que se refleje la composición y funcionamiento del Equipo educativo.

IV. - REGIMEN DE UTILIZACION DEL SERVICIO.

1. Perfil de los menores.

Los menores atendidos por cuenta del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (en adelante IMFM) se ajustarán al siguiente perfil:

- a) Edad: de 0 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años).
- b) Sexo: ambos sexos.
- c) Con medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid a través del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor.

2. Ocupación de plazas.

- a) Se entiende por plaza ocupada, la asignada a un menor y ocupada por él, desde el momento en que se produce el ingreso efectivo en el Centro hasta su baja definitiva, con las particularidades que posteriormente se indican.
- b) Se considera plaza ocupada, igualmente, aquella en la que el menor adjudicatario se encuentre ausente del centro por causas justificadas y periodos inferiores a 15 días (vacaciones del menor con sus familiares, actividades educativas que requieran





Comunidad de Madrid

pernoctar fuera del centro, periodos de adaptación con familias de acogida o adopción...etc.). En el caso de hospitalización del menor, prescrita por facultativo, no estará sujeto a límite máximo alguno, sino que seguirá ocupando plaza en el recurso residencial.

- c) El importe a abonar por la plaza, a permanente disposición del IMFM, será del 75% del precio de adjudicación. Es necesario contar con plazas a permanente disposición ya que:
- Se impone la obligación de que las entidades pongan a disposición del IMFM plazas suficientes para atender las medidas de protección adoptadas por la Comisión de Tutela del Menor de la Comunidad de Madrid y, especialmente, las asumidas con carácter de urgencia, dado que la atención, una vez asumida la medida de protección, tiene carácter inmediato.
 - La necesidad de disponer de recursos residenciales con plazas dedicadas exclusivamente a atender a menores con medida de protección, sin que puedan ingresarse menores desde el ámbito privado (a diferencia de otros dispositivos asistenciales: ancianos, disminuidos, atención temprana, etc).
 - La conveniencia de mantener la totalidad del personal contratado independientemente del número de plazas ocupadas, a fin de prestar un servicio técnico-educativo de calidad.
 - La necesidad del mantenimiento de las infraestructuras, que deben permanecer invariables al margen del número de plazas ocupadas (gastos de arrendamiento de la vivienda, suministros...etc.).
- d) La ocupación de las plazas contratadas, así como la pérdida de la condición de beneficiario de las mismas, será efectuada por el IMFM, comunicándose a través del Área de Coordinación de Centros, quien remitirá dicha comunicación a la entidad adjudicataria.
- e) La ocupación efectiva de las plazas se acreditará mediante documento firmado por el responsable de la entidad adjudicataria, en el que conste la fecha de efecto real del ingreso, que han de remitir al Área de Coordinación de Centros dentro de las 48h siguientes a haberse producido. Igualmente, en el mismo plazo, se tendrán que comunicar las ausencias producidas por cualquier motivo. Por otra parte, quincenalmente se habrá de comunicar, en documento escrito, al Área de Coordinación de Centros el nivel de ocupación del recurso, con indicación expresa de los menores que se encuentran presentes y ausentes.
- f) La entidad adjudicataria no podrá negar la admisión, con cargo a las plazas contratadas, de los menores que reúnan los requisitos establecidos. Verificado el ingreso, podrán proponer al Área de Coordinación de Centros del IMFM, mediante informe razonado, las dificultades de adaptación del menor, ya sea porque estimen que no reúne las características establecidas o por hacerse imposible la adaptación





Comunidad de Madrid

del mismo a la vida del recurso residencial gestionado por la entidad adjudicataria. El Área de Coordinación de Centros de Protección tomará, al respecto, la decisión que proceda valorados los informes aportados por el centro. En todo caso, el período mínimo de adaptación del menor al Centro será de tres meses.

- g) Ningún menor podrá causar baja en el Centro sin el conocimiento y autorización expresa del IMFM. A tal fin, la entidad adjudicataria notificará la propuesta de baja al Área de Coordinación de Centros para su estudio y resolución, indicando en dicha propuesta las razones que la justifiquen (ausencias voluntarias, ceses de medida...etc.).
- h) El adjudicatario comunicará al IMFM (Área de Protección del Menor y Área de Coordinación de Centros) cualquier incidencia grave, de tipo judicial (denuncias, citaciones judiciales), sanitario (intervenciones, ingresos hospitalarios, accidentes...), y cualquier otra que pueda ser relevante para el seguimiento y la intervención con el menor y/o su familia.
- i) Cuando la entidad adjudicataria valore, en coordinación con los agentes sociales intervinientes en el caso, la necesidad de traslado de un menor, en función de su Proyecto individual, deberá solicitar motivadamente el traslado al Área de Coordinación de Centros del IMFM, quién resolverá sobre el mismo. De dicha propuesta se informará, a su vez, al Área de Protección del Menor.
- j) Las propuestas de salidas en los períodos de vacaciones de los menores serán remitidas al IMFM con un mes de antelación a producirse, al efecto de que se tome el acuerdo que proceda.
- k) Todas las propuestas han de ser comunicadas en el menor tiempo posible al IMFM, para su posterior resolución.
- l) Todas las comunicaciones referidas al Área de Coordinación de Centros (incidencias, documentos técnicos, etc.) habrán de remitirse, prioritariamente, en formato electrónico debidamente firmadas, pudiéndose, no obstante, enviarse en formato papel a través del registro del IMFM.
- m) Poner a disposición de los menores y sus familias las hojas normalizadas de reclamaciones y un sistema de recogida de sugerencias debiendo comunicar al IMFM la información que se desprenda de ellas.
- n) Elaborar, desarrollar y aplicar un sistema de evaluación del grado de satisfacción de los menores y sus familiares.





V.- MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

Los medios personales y materiales necesarios para el funcionamiento del servicio serán por cuenta de la entidad adjudicataria, que deberá mantener sus instalaciones y edificios en las condiciones de seguridad, salubridad e higiene precisas, conforme a las disposiciones legales aplicables.

1. Medios personales.

El servicio contemplado en el presente Pliego se prestará de conformidad con las características que se señalan a continuación:

- 1) La entidad adjudicataria ha de contar, para llevar a cabo la ejecución del contrato, con un equipo adecuado y suficiente, y con la necesaria cualificación, conforme a lo establecido en el presente pliego de Prescripciones Técnicas, para llevar a cabo las prestaciones que integran el mismo, teniendo en cuenta que la actividad habrá de realizarse las 24 horas al día, todos los días del año, garantizando que en todo momento exista presencia física continua de carácter educativo.

En todo caso, será requisito imprescindible que la Entidad cuente con:

- a) Un Director con formación universitaria superior en materias propias o relacionadas con la intervención social. Así mismo, deberá disponer de la habilitación requerida para ejercer las funciones de Director de Centros de Servicios Sociales. Este profesional entre otras funciones asesorará, orientará y apoyará al personal educativo que presta atención directa a los menores y sus familias. Cada entidad contará con un director, independientemente del número de hogares de los que disponga, debiendo cumplir, no obstante, con la normativa vigente en materia de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- b) Personal educativo: Educadores y Auxiliares Técnicos Educativos que garanticen una adecuada atención directa a los menores, así como la elaboración de documentos técnicos relacionados con los mismos (informes, planificación y evaluación educativa etc.). Los educadores deberán poseer formación universitaria media en materias propias o relacionadas con la intervención social. En el caso de Auxiliares Técnicos Educativos deberán poseer bachillerato y/o ciclos formativos de grado superior en materias propias o relacionadas con la intervención social.

Tomando como referencia unidades de convivencia de 8/10 menores, la dotación mínima de personal educativo sería un educador/auxiliar técnico educativo en turno de mañana, dos





Comunidad de Madrid

en turno de tarde, dos en turno de noche debiendo ser esto proporcional al número de plazas de menores en cada inmueble. En esta plantilla al menos el 50% de los puestos de trabajo deberán ser educadores/as.

El director y el 50% del personal educativo deberán contar con una experiencia mínima de tres años en trabajo con menores de estas características.

- 2) El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato, dependerá laboralmente de la empresa que resulte adjudicataria, quien estará obligada a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social (que es una condición especial de ejecución del Acuerdo Marco), y al cumplimiento de las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, quedando la Administración libre de toda responsabilidad. No obstante, ésta podrá exigir en cualquier momento a la empresa adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.
- 3) En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a entregar al Área de Coordinación de Centros, para su aceptación y conformidad, un listado del personal que inicie la prestación del servicio, que contenga, como mínimo, los siguientes datos: nombre y apellidos, DNI, número de la Seguridad Social, categoría, vinculación jurídica con la entidad adjudicataria, jornada laboral y antigüedad. Así mismo, habrá de presentar la acreditación de la titulación y experiencia laboral exigida en los presentes pliegos, mediante la presentación de contratos de trabajo debidamente registrados.
- 4) Se deberá llevar un registro a través de un sistema de control de presencia del personal. Deberá contar con sistema de control de presencia diario, mediante registro escrito, o sistema informático, en el que consten los trabajadores, su hora de entrada y salida y firma de cada uno de ellos en el caso de registro escrito.
- 5) Se habrá de comunicar por escrito al Área de Coordinación de Centros del IMFM, en el plazo máximo de cinco días, cualquier cambio en la plantilla de trabajadores, así como las modificaciones del número de horas de dedicación o de las funciones que desempeñan, debiéndose remitir la documentación relativa a dichos cambios.
- 6) El Director de la entidad adjudicataria deberá seguir las directrices y procedimientos marcados desde el IMFM.
- 7) Los trabajadores que presten el servicio, estarán obligados a guardar el debido sigilo profesional en relación con las actuaciones, informaciones o hechos, de los que pudieran tener conocimiento como consecuencia del normal desempeño de sus funciones.
- 8) La entidad adjudicataria no podrá realizar ninguna actividad de difusión del objeto





Comunidad de Madrid

del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso y por escrito del Área de Coordinación de Centros, adscrita al IMFM.

- 9) El adjudicatario del contrato derivado favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación para sus empleados relacionado con el sector de atención al que se refiere este Pliego, que abarcará el período de duración del contrato derivado y que contemplará, al menos, una acción formativa anual para todo el personal de los centros.
- 10) Medidas en caso de huelga legal. En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, la entidad adjudicataria deberá mantener informado con la frecuencia necesaria al Área de Coordinación de Centros de las incidencias sobre el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que se vayan a prestar.
- 11) Una vez finalizada la huelga, la entidad adjudicataria obligatoriamente deberá presentar un Informe en el plazo máximo de una semana, en el que se indiquen los servicios mínimos prestados, el número de horas que, en su caso, se haya dejado de prestar y las dependencias en que se haya producido el incumplimiento, descontándose de la facturación mensual la parte proporcional al horario de servicio no prestado.

2. Medios materiales.

Los adjudicatarios de los contratos derivados del Acuerdo Marco estarán obligados a poner a disposición del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor, en las fechas consignadas en la adjudicación, el número de plazas que se les hayan adjudicado.

Los Centros en los que se oferten las plazas serán aportados por los adjudicatarios, debiendo cumplir las condiciones establecidas en la normativa vigente en materia de servicios sociales.

Se deberán mantener, durante todo el desarrollo del servicio las condiciones y requisitos que se aportaron en el momento de la licitación y cuyo cumplimiento se comprobará en las visitas periódicas que se realizarán al mismo por parte del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (en adelante IMFM).

Los medios materiales necesarios para el funcionamiento del servicio serán por cuenta de la entidad adjudicataria, que deberá mantener sus instalaciones y edificios en las condiciones de seguridad, salubridad e higiene precisas, conforme a las disposiciones legales aplicables.

En el supuesto excepcional de que, por razones de interés público, sea imposible continuar





Comunidad de Madrid

prestando la atención del servicio en el Centro ofertado, el Órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otro Centro cuyo titular sea la entidad adjudicataria. El nuevo Centro deberá tener características equivalentes al sustituido, así como contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología, y en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención.

VI.- SEGUROS.

La entidad adjudicataria suscribirá, a su cargo, un contrato de seguro para la cobertura de los riesgos incendio de el/los local/es y de las instalaciones, así como de responsabilidad civil, con unas coberturas mínimas de 600.000 euros por siniestro, para responder de los daños que puedan sufrir cualesquiera de las personas, en sí mismas o en sus bienes, y que deriven del funcionamiento del Centro en el que se encuentren las plazas concertadas y sus instalaciones, y por los daños que puedan causar a las personas y a los bienes de terceros, los profesionales y en general, cualquier persona dependiente del centro.

VII.- COORDINACION, SUPERVISION y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

Al objeto de realizar la evaluación de la intervención desarrollada por la entidad adjudicataria, así como la supervisión de las condiciones y particularidades técnicas establecidas en el presente Acuerdo Marco, el Área de Coordinación de Centros llevará a cabo, a través de sus técnicos, un seguimiento continuo de los contratos derivados.

A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes, la entidad adjudicataria asignará una persona responsable para el seguimiento del contrato, que en todo caso será el Director del Centro.

En el seguimiento de los contratos derivados, se supervisarán los siguientes aspectos:

- a) El seguimiento del Proyecto Educativo, el Plan Anual, la Memoria de Evaluación y los documentos y protocolos específicos contemplados en el presente Acuerdo Marco.
- b) El seguimiento de los programas de intervención socio-educativa desarrollados con los menores, tanto a nivel individual como grupal.
- c) Seguimiento de los órganos técnicos y de participación, así como de la coordinación interna y externa.
- d) La revisión de los expedientes de los menores, así como de los informes que contienen.
- e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos del/de los





Comunidad de Madrid

Centro/s, así como de los seguros suscritos al efecto.

- f) El seguimiento de la población (altas, bajas, traslados, prórrogas, evolución de los menores, incidencias, etc).
- g) El seguimiento del personal adscrito al contrato.

De la supervisión realizada se dejará constancia escrita mediante informe técnico con carácter anual.

El Acuerdo Marco y sus contratos derivados se ejecutarán con estricta sujeción a estos Pliegos de Prescripciones Técnicas y a las Cláusulas Administrativas Particulares, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diera al contratista la Administración. En todo caso se ejecutará de conformidad con lo establecido en la normativa laboral aplicable al efecto.

Los adjudicatarios serán responsables de la correcta ejecución de los contratos derivados del presente Acuerdo Marco, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la efectucción de los contratos, de acuerdo con lo estipulado en el TRLCSP.

El IMFM designará como responsable de los contratos derivados del presente Acuerdo Marco al titular de la unidad "Coordinación de Centros", de la Subdirección General de Recursos y Programas del IMFM.

Madrid, a 4 de mayo de 2015

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE RECURSOS Y
PROGRAMAS

Fdo.: Ana Cristina Gómez Aparicio

